



**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMASARKAN
*SAFE DEPOSIT BOX***

LAPORAN TUGAS AKHIR

OLIVIA ALMAYUNINDA

1710101017

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2020



**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMASARKAN
*SAFE DEPOSIT BOX***

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

OLIVIA ALMAYUNINDA

1710101017

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Olivia Almayuninda

NIM : 1710101017

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 25 Juni 2020

Yang menyatakan,



Olivia Almayuninda

v

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Olivia Almayuninda
NIM : 1710101017
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D3
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMASARKAN *SAFE DEPOSIT BOX*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Juni 2020

Yang menyatakan,


The image shows a green revenue stamp (Meterai Tempel) with a value of 6000 Rupiah. The stamp includes the text 'MIETERAI TEMPEL', the number '1703DAH32', and '6000 RUPIAH'. A handwritten signature is written over the stamp.

Olivia Almayuninda

LAPORAN TUGAS AKHIR
STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MEMASARKAN
SAFE DEPOSIT BOX

Dipersiapkan dan disusun oleh:

OLIVIA ALMAYUNINDA

1710101017

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

pada tanggal : 25 Juni 2020

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

(disetujui)

Wahyudi, S.E., M.M.

Ketua Penguji

(disetujui)

Drs. Yul tito Permadhy, M.M.

Penguji I

(disetujui)

Yoko Tristiarto, S.E., M.M.

Penguji II (Pembimbing)

Dr. Desmintari, S.E., M.M.

Ketua Jurusan

Siti Hidayati, S.E., M.M.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 25 Juni 2020



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Sekretariat: Jl. RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telp. 7656971, 7692856 Fax. 7692856
Homepage: <http://www.upnvj.ac.id> Email: fe.upnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2019/2020

Pada hari ini, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :
Nama : Olivia Almayuninda
Nomor Induk Mahasiswa : 1710101017
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D3
Dengan Judul Tugas Akhir sebagai berikut :

” STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMASARKAN *SAFE DEPOSIT BOX*”

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Tim Penguji

No,	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Wahyudi, S.E., M.M.	Ketua	1. 
2.	Drs. Yul Tito Permadhy, M.M.	Anggota I	2. 
3.	Yoko Tristiarto, S.E., M.M.	Anggota II (**)	3. 

Catatan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 25 Juni 2020
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprog Perbankan & Keuangan D3

Siti Hidayati, S.E., M.M.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya, sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir ini dilaksanakan sejak bulan April sampai dengan Juni 2020 dengan judul **“Strategi Customer Service dalam Memasarkan Safe Deposit Box”**. Pada penyusunan Tugas Akhir ini tentulah penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik dalam ide, kritik, saran maupun dalam bentuk lainnya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., MAk., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Program Diploma Perbankan dan Keuangan dan Bapak Yoko Tristiarto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan serta membimbing sehingga penyusunan Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik. Ungkapan terimakasih juga penulis ungkapkan kepada PT. bank X (Persero), Tbk yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memberikan masukan dan sumber informasi sehingga Laporan Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik.

Disamping itu penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua Orang Tua penulis dan Keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir dan penulis juga menyampaikan terimakasih kepada seseorang yang telah dengan sabar, support dan mendengarkan segala keluh kesah serta teman-teman yang telah membantu dalam melancarkan penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan	4
I.3. Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1. Pengertian Bank	6
II.2. Pengertian Pemasaran	8
II.3. Pengertian Strategi Pemasaran	9
II.4. Pengertian <i>Customer Service</i>	15
II.5. Tujuan dan Fungsi <i>Customer Service</i>	18
II.6. Pengertian <i>Safe Deposit Box</i>	19
BAB III PEMBAHASAN	23
III.1. Kebijakan <i>Safe Deposit Box</i>	23
III.2. Strategi <i>Customer Service</i>	232
III.3. Dampak Strategi <i>Customer Service</i> Terhadap Nasabah <i>Safe Deposit Box</i>	37
BAB IV PENUTUP	42
IV.1. Simpulan	42

IV.2. Saran 43

DAFTAR PUSTAKA 44

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tipe Box dan Harga <i>Safe Deposit Box</i> untuk nasabah rekening diatas Rp.10.000.000	21
Tabel 2. Tipe Box dan Harga <i>Safe Deposit Box</i> untuk nasabah rekening dibawah Rp.10.000.000	22
Tabel 3. Perkembangan Nasabah <i>Safe Deposit Box</i> Tahun 2019	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Pengguna Nasabah <i>Safe Deposit Box</i> tahun 2019 dalam Persentase	33
Gambar 2. Grafik Pertumbuhan Jumlah Nasabah <i>Safe Deposit Box</i> tahun 2019	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara

Lampiran 2. Contoh Khazanah Safe Deposit box

Lampiran 3. Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 4. Kartu Monitor

Lampiran 5. Hasil Turnitin